

令和6年度
横浜市海づくり施設等指定管理者
選定評価委員会 評価報告書

海づくり関連施設
横浜港シンボルタワー
八景島

令和6年12月

はじめに

横浜市長からの委嘱に基づき、横浜市海づくり施設や八景島等の港湾施設に関して、「横浜市海づくり施設等指定管理者選定評価委員会」を、3回にわたって開催し、指定管理者からの業務報告書及び現地の状況について、公の施設の運営という公共サービスを担っていることを正しく理解し、業務を実施しているかを厳正かつ公正に評価を行いました。本報告書は、その経過並びに結果について報告するものです。

横浜市海づくり施設等指定管理者選定評価委員会

委員長	白石	小百合
委員	川辺	みどり
委員	細川	恭史
委員	堀川	朋善
委員	守屋	邦彦

目 次

1	対象施設	P 1
2	横浜市海づり施設等指定管理者選定評価委員会	P 1
3	評価の方法	P 1
4	評価の進め方	P 2
5	委員会開催経過	P 2
6	評価内容・結果	P 3
7	総評	P 9

1 対象施設

施設名称等	指定管理者	指定期間
海づくり関連施設 (中区本牧ふ頭1番地先、 鶴見区大黒ふ頭20番地先、 磯子区新磯子町39番地)	イオンディライト株式会社	令和4年 4月1日～ 令和9年 3月31日
さん橋、緑地、駐車場からなる海づくり施設		
横浜港シンボルタワー (中区本牧ふ頭1-10、16)	商船三井興産株式会社	
横浜港を一望できるタワー棟展望室と周辺緑地を備えた施設		
八景島 (金沢区八景島)	株式会社横浜八景島	
人工島のうち、緑地・さん橋・客船ターミナルを有する施設		

2 横浜市海づくり施設等指定管理者選定評価委員会

委員長	白石 小百合	横浜市立大学国際商学部 教授
委員	川辺 みどり	東京海洋大学学術研究院海洋政策文化学部門 教授
委員	細川 恭史	一般財団法人海域環境研究機構 理事長
委員	堀川 朋善	公認会計士堀川会計事務所 公認会計士
委員	守屋 邦彦	跡見学園女子大学観光コミュニティ学部 准教授

3 評価の方法

(1) 評価の目的

評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCAサイクル」の一環であることから、指定管理者の評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

上記対象施設の第三者評価は、当委員会が客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価項目・基準

第1回委員会において次のとおり決定しました。

ア 評価項目

共通の大項目として、「1 管理運営の基本方針」、「2 管理運営の安定性」、「3 管理運営に対する提案」、「4 収支計画」を設定します。さらに、これらを構成する詳細な評価項目としての中項目及び小項目を、それぞれの指定管理者が市と締結した協定の内容を基本に、施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性も考慮しながら設定します。

イ 評価基準

項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、5段階で評価します。

評価内容	点数
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を上回っており、加えて利用者の増、収入の増、サービス提供の向上等、顕著な実績がある状態	5点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を上回っている状態	4点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を達成できている状態	3点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務水準を達成できているが、一部に課題がある状態	2点
協定書・仕様書や事業計画書に定める業務を実施しているが、業務水準を達成できていない状態	1点

4 評価の進め方

委員会は、次の順序で書類確認・実地調査・指定管理者へのヒアリング等を経て評価を行いました。

(1) 指定管理者による自己評価

第2回委員会までに、評価項目を指定管理者に通知し、評価シートに自己評価の点数とコメントを指定管理者が記入します。

(2) 書類確認・実地調査・ヒアリングによる各委員の評価

自己評価結果及び確認書類、指定管理者へのヒアリング等を参考にしながら、各委員が5段階評価を付し、コメントを記載します。(各施設の総合評価は、大項目(4項目)の委員会評価の総計の平均値(小数点以下を四捨五入))

(3) 評価報告書の作成・決定

5 委員会開催経過

第1回委員会	令和6年8月26日	評価基準及び評価項目について	ほか
第2回委員会	令和6年11月1日	管理状況ヒアリング及び施設実地調査	
第3回委員会	令和6年12月2日	評価報告について	

6 評価内容・結果

(1) 海づり関連施設（イオンディライト株式会社）

ア 講評

本施設が「市民に安全で快適な海づりの場を提供することにより、市民の余暇の活用及び健康の増進に寄与するために設置される施設」であることを踏まえ、これまで培った施設特有の運営のノウハウを十分発揮し、適切な管理運営を行っています。

引き続き、利用ルールの周知や注意喚起により、混雑時も利用者が安心安全に楽しめる施設づくりを継続してください。

また、身近なマリレジャーである釣りを幅広い世代に楽しんでもらうために、子どもや初心者向けのイベント開催や、市内小中学校と連携した体験教室等に取り組んでいることを高く評価します。

イ 各委員のコメント

(ア) 管理運営の基本方針

- ・ イベント時には職員を増員するなど体制の強化を図るとともに、荒天時の対応方法等、必要な情報をスタッフ間で共有できています。
- ・ 各種点検を実施し、危険度の高いものを優先して修繕を実施していることは評価できます。
- ・ 季節に合わせたイベント実施のほか、釣果情報や混雑状況のこまめな情報発信や、海外からの利用客向けの英語版リーフレット作成など、利用者サービスの向上に多面的に取り組んでいます。
- ・ 企業のスケールメリットを活かして経費の節減が図られています。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 海づり施設の特性上、非常時の訓練は大変重要です。各種訓練の実施及びスタッフ全員が参加できる体制づくりに取り組んでいます。
- ・ アンケート等で頂いた意見には、原則全て回答を付して公開し、利用者の信頼獲得につながっています。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 小中学校の校外学習受入等のほか、釣り具メーカーと連携したイベントを開催し、施設の魅力を高めています。
- ・ 気象情報や被害情報の組織内共有システムの構築やBCPの作成などは高く評価できます。
- ・ ライブカメラの設置検討や、デジタル化の進展に応じた工夫が期待されます。

(エ) 収支計画

- ・ 気象等、施設側では直接対応できない要因により、利用者数や収入が増減する面もありますが、様々な工夫を重ねて目標値はほぼ達成できています。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	4	4	4	4
1. 指定管理者としての基本的な考え方	4	3	3	4	4	3	3
2. 取組の方針	3	4	4	4	4	4	4
ア 利用者サービスの向上への取組方針							
イ 安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	4	4	4	4
ウ 収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
2 管理運営の安定性	4	4	4	4	4	4	4
1. 運営組織	4	4	4	4	4	4	4
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	4	4	4	3	4	4	4
3. 緊急時の対応策	4	4	4	4	4	4	4
4. 市への報告義務	4	3	3	3	3	3	3
3 管理運営に対する提案	4	4	4	4	4	4	4
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	4	5	5	4	5	5	5
2. 安全対策・不法行為への取組	4	4	4	3	4	4	4
3. 集金業務	3	3	3	3	3	3	3
4. 個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	3	3	3	3
5. 利用者のニーズ、要望・意見への対応	5	5	4	4	5	4	4
6. 施設管理に対する取組	4	4	4	3	4	3	4
7. 快適な施設づくりへの取組	3	4	4	4	4	4	4
8. 複数の施設を運営することを生かした取組	4	4	4	4	4	4	4
9. 事業の提案	4	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	3	3	3	3	3	3	3
1. 収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2. 利用料金収入実績	2	3	3	3	3	3	3

(2) 横浜港シンボルタワー（商船三井興産株式会社）

ア 講評

横浜港に出入りする船への信号所、展望施設、緑地等で構成される横浜港のシンボルであり、様々な人が憩うことができる港湾施設であるという施設の特性を踏まえ、指定管理者は、広い芝生面などを中心に適切に管理を実施しています。

また、施設の優れた景観や立地条件などを活かし、柔軟に利用者のニーズに対応することで、撮影地としての利用促進が図られているほか、ナイトドッグランなどのイベントの開催等が行われ、賑わいが創出されていることは高く評価できます。

今後はSNSなど様々な媒体を活用した若年層向けのPR等を強化していくことを期待しています。

イ 各委員のコメント

(7) 管理運営の基本方針

- ・ 撮影時間の柔軟な対応、ロケ地サイトへの掲載、小学校の社会科見学の誘致等、入場者数増加のための積極的な取組や、広報の充実などの努力が積み重ねられている。
- ・ 日常業務における経費削減努力とともに、経営の改善に寄与しています。
- ・ 管理範囲が広いため、マンパワーに限らず、ICTなどの活用も検討を行ってください。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ 敷地内の芝生や花壇が美しく、緑地を丁寧に管理しています。芝生の適切な整備管理は、担当職員の技量と熱意によるところも大きいと見受けられます。
- ・ 管理職から現場職員まで、OJT以外に社外研修に参加し知識やスキルの向上に取り組んでおり、スタッフ教育や研修が適切に行われています。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ ナイトドッグランなど、様々なイベントアイデアの中から費用対効果と集客効果の高いものを適切な時期に重点的に実施し、利用者ニーズに応じた運用がなされています。
- ・ リピーター確保のため、今後とも積極的な取組を期待します。
- ・ SNSの活用など利用者からの意見を収集できる新たな仕組みの検討を行ってください。

(エ) 収支計画

- ・ 計画的なメンテナンスを実施しています。
- ・ 実施したイベントに対しても事後評価を行い、改善に取り組んでいます。
- ・ 入場者数・利用料金収入ともに、2年連続で大幅に目標値を上回っているのは、営業努力、管理努力の成果であり、高く評価できます。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	4	4	4	4
1. 指定管理者としての基本的な考え方	4	4	4	4	4	4	4
2. 取組の方針	4	4	4	4	4	4	4
ア 利用者サービスの向上への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
イ 安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	3	4	4	4
ウ 収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	4	4	5	4
2 管理運営の安定性	4	4	4	3	4	4	4
1. 運営組織	3	3	3	4	3	3	3
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	4	4	4	3	4	4	4
3. 緊急時の対応策	4	4	3	3	3	3	3
4. 市への報告義務	4	4	4	3	4	4	4
3 管理運営に対する提案	4	4	4	4	4	4	4
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	4	4	4	4	4	4	4
2. 安全対策・不法行為への取組	4	4	3	3	3	3	3
3. 集金業務	4	3	3	3	3	3	3
4. 個人情報保護・情報公開への取組	4	4	4	3	4	3	4
5. 利用者のニーズ、要望・意見への対応	4	3	3	3	3	3	3
6. 施設管理に対する取組	4	4	4	4	4	4	4
7. 魅力ある施設への取組	4	4	4	4	4	4	4
8. 事業の提案	3	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	4	4	4	4	4	4	4
1. 収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2. 利用料金収入実績	4	4	4	4	4	4	4

(3) 八景島（株式会社横浜八景島）

ア 講評

八景島は、市と民間との協力のもとで整備されたという特徴を有しており、広域的なレクリエーション拠点として緑地などが整備されています。

指定管理者は、計画的かつ着実な緑地管理を行っており、加えてあじさい祭りやバラフェスタ等の四季折々の自然に親しむイベントを実施することで利用者の増加につなげています。

また、区役所や地域団体、八景島シーパラダイスとのイベント連携により、収入増を図っているほか、地域住民や地域団体に向けた施設利用の協力や地域の賑わい創出に取り組んでいることは評価できます。

着実に利用者が増加していますが、その要因を分析し、さらなる賑わいづくりに取り組むことを期待しています。

イ 各委員のコメント

(7) 管理運営の基本方針

- ・ 自主事業等による収入増加により目標を大幅に達成し、施設の修繕を進めるなど、市民サービスの改善につなげています。
- ・ 島内のLED化やトイレの洋式化など、時代に即した修繕等を行っていることは評価できます。
- ・ 周辺機関などと連携し、イベント時の安全管理体制が適切に構築運営されています。

(イ) 管理運営の安定性

- ・ イベント実施に伴う来島者数の増加に対して、都度スタッフを増員配置するなど適切に対応しています。
- ・ 利用者満足度研修等を八景島シーパラダイスと連携して実施することにより、民間の接客サービスレベルを管理運営に活かしています。

(ウ) 管理運営に対する提案

- ・ 横浜市や地域団体等と連携したプログラム、祭り、体験教室、ボランティア受入などを通して、地域の活性化に貢献しています。
- ・ SNSの活用など多様な方法により施設利用者やイベント参加者の要望や意見を把握することを期待しています。
- ・ アジサイやバラなど季節のイベントが徐々に定着しているなど、園地管理の取組が認知されてきています。植栽もよく手入れされています。
- ・ 隣接する八景島シーパラダイスに対して指定管理エリアの利用も促しています。また、体験型・地域密着型の新規自主事業については仕様書や計画書に定める高い水準を達成できています。

(エ) 収支計画

- ・ 利用料金収入、入島者数も共に提案時の目標を達成できています。

ウ 結果

総合評価	4
------	---

評価項目	指定管理者 自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	委員会評価
1 管理運営の基本方針	4	4	4	4	4	4	4
1. 指定管理者としての基本的な考え方	4	4	4	4	4	4	4
2. 取組の方針	4	4	3	3	3	3	3
ア 利用者サービスの向上への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
イ 安全な施設管理のための取組方針	4	4	4	4	4	4	4
ウ 収入増、経費節減への取組方針	4	4	4	4	4	4	4
2 管理運営の安定性	3	3	3	3	3	3	3
1. 運営組織	3	3	3	3	3	3	3
2. 人員配置計画とスタッフ教育についての考え方	3	3	3	3	3	3	3
3. 緊急時の対応策	4	4	4	4	4	4	4
4. 市への報告義務	3	3	3	3	3	3	3
3 管理運営に対する提案	3	3	3	3	3	3	3
1. 利用者サービス向上及び施設利用者増に向けた取組	3	4	4	4	4	4	4
2. 安全対策・不法行為への取組	3	3	3	3	3	3	3
3. 集金業務	3	3	3	3	3	3	3
4. 個人情報保護・情報公開への取組	3	3	3	3	3	3	3
5. 利用者のニーズ、要望・意見への対応	3	3	3	3	3	3	3
6. 園地管理に関する取組	3	3	3	3	3	3	3
7. その他施設の管理及び運営	3	3	3	3	3	3	3
8. 事業の提案や取組	4	4	4	4	4	4	4
4 収支計画	3	4	4	4	4	4	4
1. 収支決算状況	3	3	3	3	3	3	3
2. 利用料金収入実績	3	4	4	4	4	4	4

7 総評

今回中間評価を実施した3施設は港湾施設であると同時に、だれもが海を感じながら、散策や釣りなどを楽しむことができる市民利用施設です。

実地調査及びヒアリングでは、指定管理者が施設の役割を深く理解し、長年にわたり積み重ねたノウハウを発揮して安定的な運営を行っていることが確認できました。それぞれの施設でコロナによる影響を受けましたが、新たな自主事業や地域等と連携したイベントなど、施設の特性を生かした取組により利用者数や収入の増加につなげていることは評価できます。

各施設では、安全対策に適切に取り組んでいますが、マンパワーに頼る部分が多くありますので、継続的な人材育成やICTの活用等による効率的な管理を期待します。また、SNSなどを活用し幅広い層への情報発信を行うことで、施設の認知度向上に努めてください。

今回の中間評価が横浜市指定管理者制度の適正な運用の一助となり、さらに市民に親しまれ喜ばれる施設となることを委員一同願っています。